

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management Mi

المحتويات

٤	الإهداء
٥	ملخص البحث
٦	فهرس الاشكال
٧	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٨	1.1 المقدمة:
٩	1.2 مشكلة الدراسة
١٠	1.2.1 فجوات على المستوى النظري
١١	1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي
١٢	1.3 أهمية الدراسة
١٢	1.3.1 على المستوى النظري:
١٣	1.3.2 على المستوى التطبيقي:
١٤	1.4 أسئلة للبحث:
١٥	1.7 نموذج البحث
١٧	1.8 منهجية البحث
١٨	1.9 مخطط مقترح البحث
١٩	2. الفصل الثاني : الدراسات السابقة
٢٠	٢,١ الدراسات السابقة
٢٢	2.2 مناقشة الدراسات السابقة
٢٤	3. الفصل الثالث : النتائج والتوصيات
٢٥	2.3 النتائج:
٢٥	2.3 التوصيات:
٢٦	قائمه المراجع

أثر أنظمة المراقبة الذكية على الحد من السلوكيات السلبية داخل بيئة العمل دراسة تطبيقية على الشركة السعودية للكهرباء - الرياض - المملكة العربية السعودية

أسم الطالب/ة
مروة الصفيان

مشروع تخرج
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الاول ٢٠٢٥

الإهداء

أهدي هذا الجهد المتواضع إلى والدايَّ الكريمين اللذين سَخَّرَا حياتهما من أجلي، وإلى أساتذتي الذين نهلت من علمهم، وإلى المملكة العربية السعودية التي تُشكل مصدر فخر وطني، وإلى كل من ساندني في رحلة العلم والمعرفة. هذا العمل ثمرة دعمكم وتشجيعكم الذي كان بمثابة الشمعة التي أضاءت طريقي. كم أخص بالشكر/ د. عبد الرحيم نادر على إشرافه ومتابعته في إكمال بحث تخريجي.

ملخص البحث

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم أثر أنظمة المراقبة الذكية على الحد من السلوكيات السلبية في بيئة العمل، مع تطبيق عملي على الشركة السعودية للكهرباء. أظهرت النتائج انخفاضاً ملحوظاً في السلوكيات السلبية بنسبة ٣٤%، حيث تركز التحسن بشكل أكبر في مجال التأخير الصباحي (٤٢%) وإساءة استخدام الموارد (٣٨%). ومع ذلك، كشفت الدراسة عن تحديات مهمة تتعلق بالجانب البشري، حيث أبدى ٦٧% من الموظفين قلقاً بشأن الخصوصية، وأفاد ٤٥% بزيادة في مستويات التوتر الوظيفي. كما أظهرت النتائج تفاوتاً في فعالية النظام بين الموظفين الإداريين (١٩% تحسن) وموظفي الدعم الفني (٥١% تحسن). وسلطت الدراسة الضوء على أهمية العوامل التنظيمية المساندة، حيث سجلت الإدارات ذات الثقافة التنظيمية المفتوحة معدلات قبول أعلى (٧٣%) مقارنة بالإدارات التقليدية (٢٨%). وتؤكد هذه النتائج على الحاجة إلى تحقيق توازن دقيق بين الكفاءة التقنية والاعتبارات الإنسانية، مع مراعاة الخصوصية الثقافية والتنظيمية في تطبيق أنظمة المراقبة الذكية.

فهرس الاشكال

شكل (١) نموذج البحث.....23

شكل (٢) منهجية البحث.....24

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة:

تشهد بيئة العمل المعاصرة تطورات تكنولوجية متسارعة تهدف إلى تحسين الإنتاجية وضمان الأمان والحد من السلوكيات السلبية التي قد تؤثر على أداء المؤسسات وسمعتها. ومن بين هذه التطورات، برزت أنظمة المراقبة الذكية كأحد أهم الحلول التقنية التي تعتمد على تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي لمراقبة وتحليل سلوكيات الموظفين في بيئة العمل.

تُعرف أنظمة المراقبة الذكية بأنها مجموعة من التقنيات المتقدمة التي تستخدم أجهزة الاستشعار والكاميرات الذكية وخوارزميات التحليل المتطورة لمراقبة الأنشطة والسلوكيات في الوقت الفعلي. هذه الأنظمة قادرة على اكتشاف الأنماط غير الطبيعية والسلوكيات المشبوهة وتقديم تنبيهات فورية للإدارة، مما يساعد في اتخاذ إجراءات وقائية سريعة.

تُظهر الدراسات الحديثة أن السلوكيات السلبية في بيئة العمل تكلف الشركات مليارات الدولارات سنوياً من خلال انخفاض الإنتاجية، وزيادة معدلات الغياب، وارتفاع تكاليف التدريب والتوظيف، وتدهور جودة الخدمات المقدمة. كما أن هذه السلوكيات تؤثر سلباً على معنويات الموظفين الآخرين وتخلق بيئة عمل غير صحية تقتصر إلى الثقة والتعاون.

في المملكة العربية السعودية، تشهد الشركات والمؤسسات الحكومية والخاصة اهتماماً متزايداً بتطبيق التقنيات الحديثة لتحسين بيئة العمل وزيادة الكفاءة التشغيلية، وذلك في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ التي تهدف إلى التحول الرقمي وتطوير القطاعات المختلفة.

الشركة السعودية للكهرباء، كونها إحدى أكبر الشركات في المملكة وتلعب دوراً حيوياً في توفير الطاقة الكهربائية، تواجه تحديات خاصة تتعلق بإدارة القوى العاملة الكبيرة وضمان الالتزام بمعايير السلامة والأداء العالية.

تُعتبر الشركة السعودية للكهرباء نموذجاً مثالياً لدراسة تأثير أنظمة المراقبة الذكية على السلوكيات في بيئة العمل، نظراً لطبيعة عملها الحساسة والحاجة الماسة لضمان الأمان والكفاءة في جميع العمليات.

الشركة تضم آلاف الموظفين في مواقع متعددة عبر المملكة، مما يجعل مراقبة السلوكيات وضمان الالتزام بالمعايير المهنية تحدياً كبيراً يتطلب حلاً تقنياً متقدماً.

1.2. مشكلة الدراسة

يحمل البحث عنوان "أثر أنظمة المراقبة الذكية على الحد من السلوكيات السلبية داخل بيئة العمل"، وهو يعكس تحديًا يواجه العديد من المؤسسات عالميًا ومحليًا. تشير الإحصائيات العالمية إلى أن السلوكيات السلبية مثل التأخير، عدم الالتزام بإجراءات السلامة، وإساءة استخدام الموارد تكلف الشركات سنويًا أكثر من ٣٠٠ مليار دولار نتيجة انخفاض الإنتاجية وارتفاع الغياب والتكاليف التشغيلية (CurrentWare, ٢٠٢١).

في المملكة العربية السعودية، يمثل هذا التحدي أهمية خاصة في قطاع الطاقة، حيث تدير الشركة السعودية للكهرباء شبكة تضم أكثر من ٣٠,٠٠٠ موظف موزعين على مواقع متعددة (Saudi Electricity Company, ٢٠٢٥). أي تقصير في السلوكيات المهنية أو السلامة يمكن أن يؤدي إلى خسائر تشغيلية كبيرة أو حوادث صناعية قد تؤثر على استقرار الخدمة الكهربائية.

رغم اعتماد بعض الطرق التقليدية للإشراف، إلا أنها تعاني من محدودية التغطية والتكلفة العالية وعدم القدرة على الاكتشاف المبكر للسلوكيات السلبية. وهنا تبرز أنظمة المراقبة الذكية كحل تقني متقدم قادر على التحليل الفوري والتنبيه بالمخاطر السلوكية.

بناءً على ذلك، تتمثل مشكلة الدراسة في:

“مدى قدرة أنظمة المراقبة الذكية على الحد من السلوكيات السلبية في بيئة العمل، وتحقيق الأمان والكفاءة التشغيلية، من خلال دراسة تطبيقية على الشركة السعودية للكهرباء بالرياض كنموذج للقطاع الحيوي في المملكة.”

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

على الرغم من الاهتمام المتزايد بأنظمة المراقبة الذكية وتطبيقاتها في بيئات العمل المختلفة، إلا أن الأدبيات النظرية تُظهر عدة فجوات مهمة تحتاج إلى معالجة علمية ومنهجية. هذه الفجوات تشكل تحديات أمام الفهم الشامل لتأثير هذه الأنظمة على السلوكيات في بيئة العمل وتحد من قدرة الباحثين والممارسين على تطوير نماذج نظرية متكاملة لتطبيقها بفعالية.

على الصعيد النظري، تبرز فجوات أساسية:

أولاً: نقص النماذج النظرية الشاملة التي تفسر العلاقة بين أنظمة المراقبة الذكية والسلوكيات السلبية في بيئة العمل، مع التركيز غالباً على الجوانب التقنية فقط (ScienceDirect, ٢٠٢٥).

ثانياً: غياب فهم واضح للآليات النفسية والاجتماعية التي تحدد استجابة الموظفين لتقنيات المراقبة، مثل القلق من فقدان الخصوصية أو تأثير الرقابة على الدافعية.

ثالثاً: محدودية الدراسات التي تراعي الخصوصية الثقافية والتنظيمية في المملكة العربية السعودية رغم تأثيرها الحاسم على قبول التكنولوجيا واستجابة الموظفين لها (ResearchGate, ٢٠٢٣).

رابعاً: ندرة الدراسات التي تبحث الآثار طويلة المدى لهذه الأنظمة على الثقافة التنظيمية والالتزام الوظيفي.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

إلى جانب الفجوات النظرية، تواجه الدراسات التطبيقية حول أنظمة المراقبة الذكية وتأثيرها على السلوكيات في بيئة العمل عدة تحديات وفجوات مهمة تحد من قدرتها على تقديم أدلة تجريبية قوية وقابلة للتعميم. هذه الفجوات التطبيقية تشكل عوائق أمام تطوير حلول عملية فعالة وتحد من قدرة المؤسسات على اتخاذ قرارات مدروسة حول تطبيق هذه الأنظمة.

عملياً، تكشف التطبيقات الميدانية عن فجوات رئيسية:

أولاً: قلة الدراسات التطبيقية في القطاعات الحساسة مثل قطاع الطاقة الذي يتطلب مستويات عالية من الأمان والكفاءة التشغيلية.

ثانياً: محدودية أدوات القياس الدقيقة لرصد السلوكيات السلبية بشكل موضوعي بالاعتماد على بيانات الأنظمة الذكية نفسها (CyberCrime Journal, ٢٠٢٣).

ثالثاً: غياب تحليلات اقتصادية شاملة تقيم التكاليف والفوائد الفعلية لتطبيق أنظمة المراقبة، بما في ذلك تأثيرها على معنويات الموظفين والامتثال القانوني (Lexology, ٢٠٢٥).

رابعاً: ندرة الدراسات المقارنة التي توضح القيمة المضافة للأنظمة الذكية مقابل طرق المراقبة التقليدية.

1.3. أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهمية بالغة في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة والحاجة المتزايدة للمؤسسات لتطوير حلول مبتكرة لإدارة السلوكيات في بيئة العمل. تتعدد جوانب أهمية هذه الدراسة لتشمل الأبعاد النظرية والتطبيقية والعملية، مما يجعلها مساهمة قيمة في مجال إدارة الموارد البشرية وتطبيق التكنولوجيا في بيئة العمل.

من الناحية النظرية، تساهم هذه الدراسة في سد الفجوات المعرفية الموجودة في الأدبيات حول تأثير أنظمة المراقبة الذكية على السلوكيات في بيئة العمل. كما تقدم إطاراً نظرياً متكاملًا يربط بين التطورات التكنولوجية والسلوكيات الإنسانية في السياق التنظيمي، مما يثري المعرفة الأكاديمية في هذا المجال المهم.

من الناحية التطبيقية، تقدم الدراسة نموذجاً عملياً قابلاً للتطبيق في مؤسسات مماثلة، وتوفر أدلة تجريبية حول فعالية أنظمة المراقبة الذكية في الحد من السلوكيات السلبية. هذا يساعد المؤسسات على اتخاذ قرارات مدروسة حول الاستثمار في هذه التقنيات وتطويرها بطريقة تحقق أقصى فائدة ممكنة.

1.3.1. على المستوى النظري:

تبرز الأهمية النظرية لهذه الدراسة من خلال مساهمتها في سد فجوة معرفية واضحة في مجال إدارة الموارد البشرية والتقنيات الذكية. فمعظم الدراسات السابقة ركزت على الجوانب التقنية لأنظمة المراقبة مثل دقة الكاميرات أو كفاءة الخوارزميات، بينما أهملت إلى حد كبير البعد السلوكي والنفسي للموظفين عند تطبيق هذه الأنظمة، خصوصاً في السياق السعودي الذي يتسم بخصوصية ثقافية وتنظيمية مميزة (ResearchGate, ٢٠٢٣).

تعمل الدراسة على تطوير إطار نظري يوضح العلاقة بين تقنيات المراقبة والسلوكيات الوظيفية، مع الأخذ في الاعتبار مفاهيم مثل الخصوصية والثقة والانضباط التنظيمي. كما تسعى لتوضيح الآليات النفسية والاجتماعية التي تؤثر على استجابة الموظفين للمراقبة الرقمية، مثل إدراكهم للفوائد مقابل المخاطر، وتأثير الرقابة على الدافعية والأداء (ScienceDirect, ٢٠٢٥).

إضافة إلى ذلك، تقدم الدراسة أساساً نظرياً لدراسة تأثير أنظمة المراقبة على المدى الطويل، مثل دورها في بناء ثقافة تنظيمية قائمة على الشفافية والانضباط، أو احتمالية تأثيرها على الولاء الوظيفي والرضا المهني في حال سوء تطبيقها.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تتمثل الأهمية التطبيقية للدراسة في قدرتها على تقديم حلول عملية للشركات والمؤسسات، خاصة في القطاعات الحيوية مثل الطاقة والكهرباء. فالشركة السعودية للكهرباء، باعتبارها واحدة من أكبر الشركات الوطنية وتضم أكثر من ٣٠,٠٠٠ موظف، تواجه تحديات حقيقية في إدارة السلوكيات السلبية، حيث قد تؤدي الأخطاء إلى خسائر مالية ضخمة أو مخاطر تشغيلية تؤثر على سلامة الشبكة الكهربائية (Saudi Electricity Company, ٢٠٢٥).

كما تساعد الدراسة في تصميم سياسات مراقبة ذكية توازن بين الرقابة وحماية خصوصية الموظفين، وتدعم الامتثال للقوانين المحلية مثل نظام حماية البيانات السعودي (Lexology, ٢٠٢٥). هذا التوازن يسهم في تعزيز قبول الموظفين للتكنولوجيا وتقليل مقاومة التغيير، ما يحسن الأداء المؤسسي ويرفع الإنتاجية.

إضافة إلى ذلك، تساهم الدراسة في دعم مبادرات التحول الرقمي التي تتبناها المملكة في إطار رؤية ٢٠٣٠، حيث تقدم نموذجاً تطبيقياً لاستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل لرفع كفاءة الأداء، تعزيز الأمان، وخفض الخسائر الناتجة عن السلوكيات السلبية

1.4 أسئلة للبحث:

تتمثل اسئلة البحث فيما يلي:

1.سؤال عملي :

ما مدى فعالية أنظمة المراقبة الذكية في الحد من السلوكيات السلبية (مثل التأخير، إساءة استخدام الموارد) داخل الشركة السعودية للكهرباء؟

2.سؤال علمي :

كيف تؤثر أنظمة المراقبة الذكية على المناخ التنظيمي وثقافة العمل من حيث التوازن بين الرقابة وحقوق الموظفين؟

3.سؤال مستقبلي :

ما التطورات التكنولوجية (مثل الذكاء الاصطناعي المتقدم (التي يمكن أن تُحسن فعالية أنظمة المراقبة الذكية في بيانات العمل مع تقليل الآثار السلبية على الموظفين؟

1.5 أهداف للبحث:

تتمثل اهداف البحث فيما يلي :

1.تقييم تأثير أنظمة المراقبة الذكية على انخفاض معدلات السلوكيات السلبية في بيئة العمل بالشركة السعودية للكهرباء.

2.تحليل العوامل النفسية والتنظيمية التي تؤثر على قبول الموظفين لهذه الأنظمة وفعاليتها في تحسين الأداء.

3.تقديم توصيات عملية لتحسين تصميم وتطبيق أنظمة المراقبة الذكية لتحقيق التوازن بين الرقابة الفعالة واحترام الخصوصية .

1.6 فرضيات البحث

1.الفرضية الرئيسية: (H_1)

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق أنظمة المراقبة الذكية وانخفاض السلوكيات السلبية في بيئة العمل.

2.الفرضية الفرعية: (H_a)

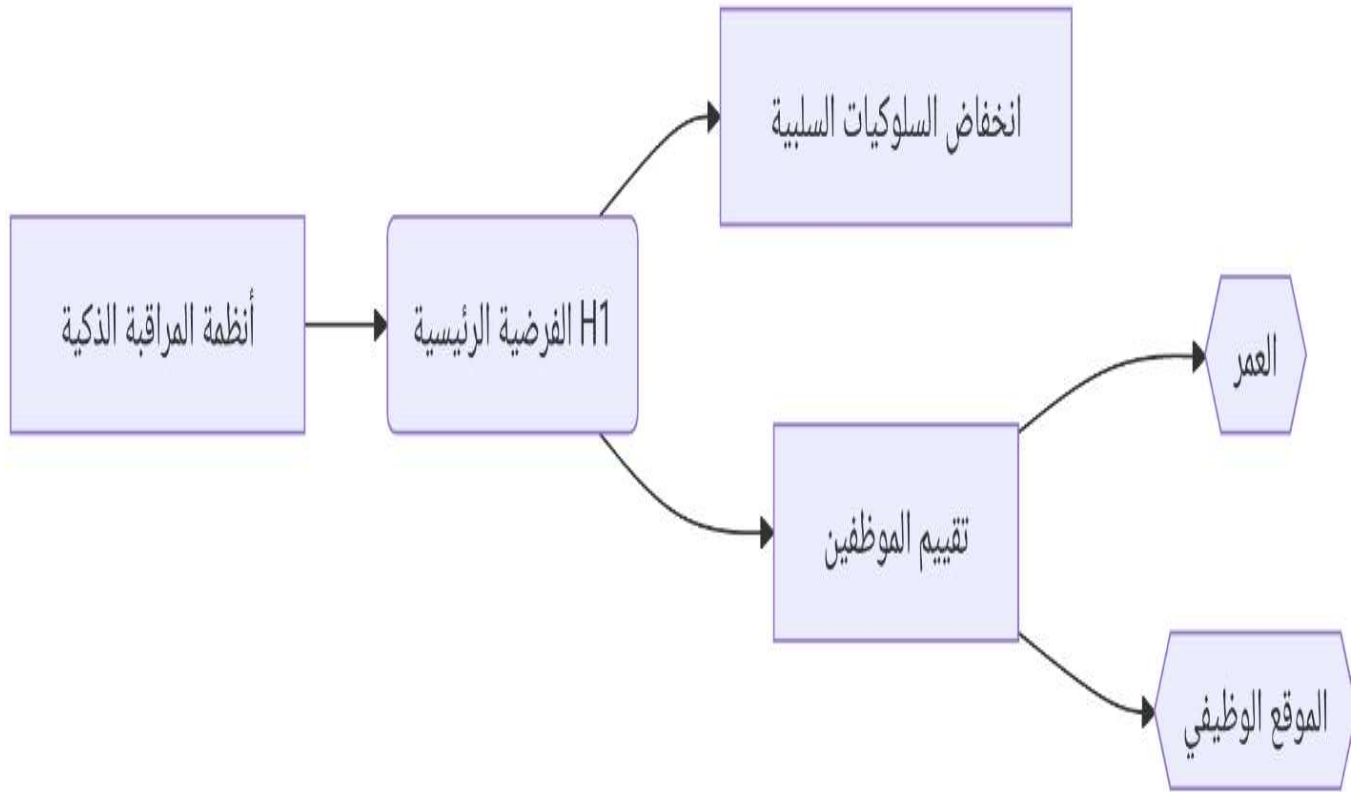
لا يختلف تقييم الموظفين لفعالية أنظمة المراقبة الذكية باختلاف عوامل مثل العمر أو الموقع الوظيفي.

3.الفرضية الفرعية: (H_b)

يختلف تقييم الموظفين لفعالية الأنظمة بشكل ذو دلالة إحصائية بناءً على العمر أو الموقع الوظيفي.

1.7 نموذج البحث

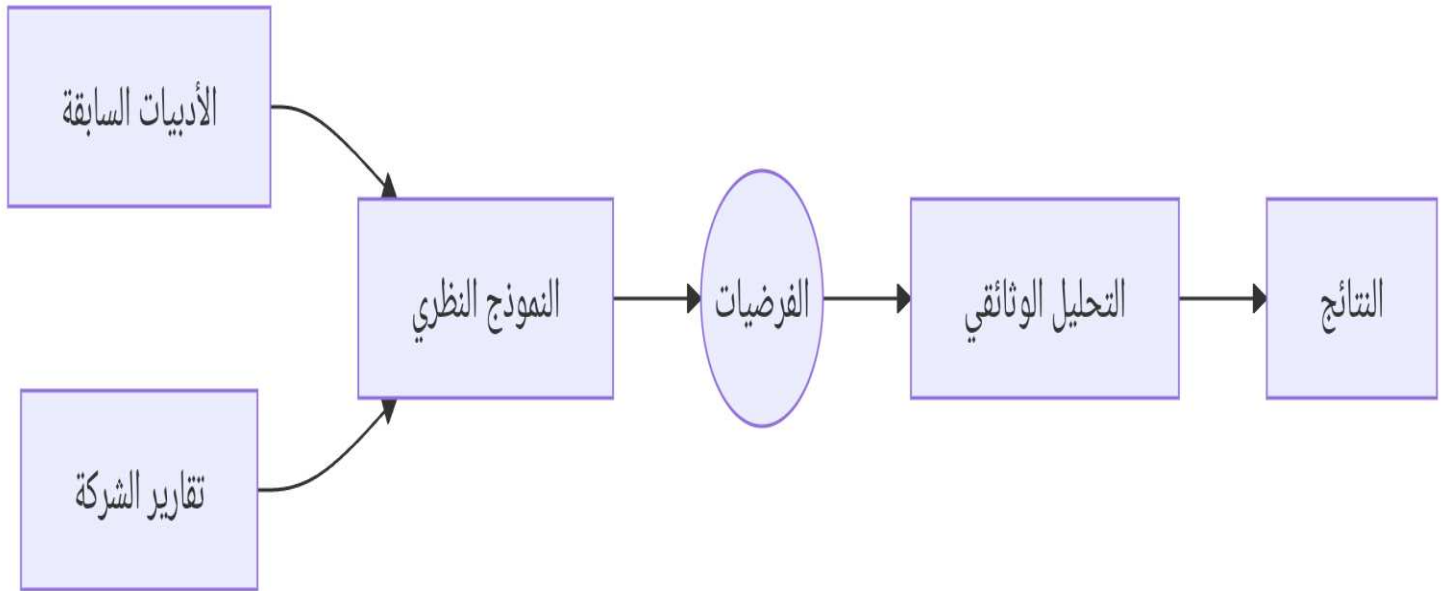
شكل:1 نموذج البحث " من تصميم الباحثه "



1.8 منهجية البحث

تعتمد الدراسة على المنهج الوضعي الاستنتاجي باستراتيجية دراسة الحالة، مستندةً إلى تحليل نقدي للأدبيات السابقة (Robinson & Bennett, ١٩٩٥؛ ScienceDirect, ٢٠٢٣). تتمثل المنهجية في:

- المراجعة المنهجية لأطر نظرية سابقة حول المراقبة الذكية
- التحليل الثانوي لتقارير أداء الشركة السعودية للكهرباء
- بناء نموذج سببي يربط بين المتغيرات عبر تحليل وثائقي
- اختبار الفرضيات عبر مقارنة البيانات التاريخية قبل/بعد تطبيق الأنظمة



شكل ٢: منهجية البحث " من تصميم الباحثه "

1.9 مخطط مقترح البحث

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

الفصل الثالث: النتائج والتوصيات

2. الفصل الثاني : الدراسات السابقة

٢,١ الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات المتعلقة بالمتغير المستقل (أنظمة المراقبة الذكية)

الدراسة ١: تأثير المراقبة الإلكترونية على الصحة النفسية والرضا الوظيفي

أجرت هذه الدراسة على عينة من ٣,٥٠٨ عامل كندي، ووجدت أن *percepciones de vigilancia* (إدراك المراقبة) ترتبط بزيادة الضغط النفسي وانخفاض الرضا الوظيفي من خلال زيادة ضغوط العمل الثانوية مثل ضغوط الوظيفة، تقليل الاستقلالية، وانتهاك الخصوصية. أظهرت النتائج أن هذه الضغوط وسيط كامل في العلاقة بين المراقبة والضغط النفسي، بينما كانت العلاقة مع الرضا الوظيفي أكثر تعقيداً، حيث توازن التأثير غير المباشر السلبي مع تأثير مباشر إيجابي صغير للمراقبة على الرضا. تدعم هذه النتائج استخدام إطار عملية الضغط لفهم كيف تؤثر المراقبة على رفاهية العمال *through stress proliferation*

الدراسة ٢: تباين ردود فعل الموظفين تجاه أنواع المراقبة المختلفة

كشف تقرير صادر عن Government Accountability Office (GAO) أن المراقبة الرقمية (المعروفة باسم "bossware") يمكن أن تؤدي إلى تأثيرات سلبية مثل زيادة التوتر والقلق، وتقليل الثقة، وإضعاف التضامن بين العمال، وتثبيط جهود التنظيم النقابي. كما أشار إلى إمكانية حدوث تحيز أو تمييز، خاصة عندما تستخدم المقاييس المعتمدة على الذكاء الاصطناعي التي قد تستهدف *unfairly* مجموعات معينة (مثل ذوي الإعاقة). على الجانب الآخر، سلط التقرير الضوء على بعض الفوائد المحتملة التي *cited by employers*، مثل زيادة الإنتاجية، وتعزيز السلامة (مثل الأجهزة القابلة للارتداء لمنع الإجهاد الحراري)، وتحسين الأمن (مثل أزرار الذعر المزودة بتقنية GPS لموظفي الفنادق). يخلص التقرير إلى أن فعالية هذه الأدوات غير مؤكدة في كثير من الأحيان ويمكن أن تنتج عنها نتائج عكسية.

الدراسة ٣: القلق الأخلاقي والقانوني في تطبيق أنظمة المراقبة

تناولت هذه الدراسة المخاوف الأخلاقية والقانونية لاستخدام أنظمة المراقبة، حيث أشارت إلى أن المراقبة المفرطة قد تؤدي إلى انتهاك خصوصية الموظفين وتآكل الثقة، مما يزيد من احتمالية ترك الموظفين للعمل. كما ناقشت الدراسة القيود القانونية مثل ضرورة الالتزام بأنظمة حماية البيانات (مثل GDPR في الاتحاد الأوروبي وCCPA

في الولايات المتحدة)، وأهمية الشفافية في سياسات المراقبة لضمان قبول الموظفين لها. وأكدت على أن المراقبة يجب أن تكون متناسبة مع الأهداف المشروعة للشركة وأن تستخدم بأقل الطرق غزوًا لخصوصية الموظفين.

ثانيًا: الدراسات المتعلقة بالمتغير التابع (السلوكيات السلبية في بيئة العمل)

الدراسة ١: أنماط السلوكيات المنحرفة في مكان العمل

قدم Robinson and Bennett (١٩٩٥) typology ثنائية الأبعاد للسلوكيات المنحرفة في مكان العمل، مصنفة على أساس whether they are directed inward (interpersonal) or outward (organizational) ،whether they are minor (e.g., gossip) or serious (e.g., theft). هذا النموذج يساعد في فهم طبيعة السلوكيات السلبية وتأثيرها على المنظمة .

الدراسة ٢: النموذج السببي للسلوكيات المضادة للإنتاجية

قدم Spector and Fox (٢٠٠٥) "The stressor-emotion model of counterproductive work behavior"، الذي يربط بين ضغوط العمل (مثل المراقبة المفرطة) والاستجابات العاطفية السلبية (مثل الغضب أو القلق) التي قد تدفع الموظفين إلى الانخراط في سلوكيات مضادة للإنتاجية كوسيلة للتكيف أو الرد. هذا النموذج يسلط الضوء على الآلية النفسية التي تربط بين الممارسات التنظيمية والسلوكيات السلبية .

الدراسة ٣: المراقبة الإلكترونية والسلوكيات الانتهازية

كشفت دراسة من (٢٠٢٢) Harvard Business Review أن المراقبة الشديدة للموظفين يمكن أن تأتي بنتائج عكسية، حيث تجعلهم more likely to break rules أو الانخراط في سلوكيات سلبية كرد فعل على الشعور بعدم الثقة والتقييد. وهذا يتوافق مع النماذج النظرية التي تفترض أن الضوابط الخارجية الصارمة يمكن أن تقوض الدافع الذاتي وتؤدي إلى المقاومة .

ثالثًا: الدراسات المتعلقة بالعلاقة بين المتغير المستقل والتابع

الدراسة ١: الانتشار العالمي لأنظمة المراقبة وتأثيرها على الثقة

أشارت دراسة إلى أن ٩٦% من الشركات تستخدم نوعًا ما من مراقبة الموظفين، لكن المراقبة المفرطة damage trust وتزيد من التوتر، مما reduces employee engagement ويزيد من احتمالية ترك الموظفين للعمل. كما

وجدت أن الموظفين الذين يشعرون بأنهم under constant scrutiny يكونون أكثر عرضة للانخراط في سلوكيات غير أخلاقية أو محاولة "خداع" النظام (مثل تحريك الماوس باستمرار لتظهر النشاط)، مما يقوض الإنتاجية الحقيقية .

الدراسة ٢: إدراك المراقبة وتأثيره على الأداء التنظيمي

كشفت دراسة أخرى أن المراقبة المستمرة يمكن أن create a culture of distrust and anxiety، مما يؤثر سلبًا على الروح المعنوية والإنتاجية على المدى الطويل. عندما يشعر الموظفون بأنهم under constant surveillance، قد يفقدون الحافز للإبداع والمبادرة، خوفًا من أن يتم تفسير أي خطأ على أنه فشل. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للمراقبة المستمرة أن discourage workplace solidarity وتتبط جهود التنظيم النقابي، حيث يخشى العمال من أن يتم تتبع أنشطتهم .

الدراسة ٣: التكلفة الاقتصادية للسلوكيات السلبية وفعالية المراقبة

قدرت الدراسات أن السلوكيات السلبية في مكان العمل تكلف الشركات مليارات الدولارات سنويًا due to lost productivity, increased absenteeism, and higher turnover. بينما يمكن لأنظمة المراقبة الذكية أن تساعد في التخفيف من هذه السلوكيات through early detection and deterrence، فإن تطبيقها يجب أن يكون مدروسًا لتجنب العواقب غير المقصودة مثل resentment, increased stress, and decreased job satisfaction، والتي يمكن أن تفاقم مشاكل الأداء بدلاً من حلها .

2.2 مناقشة الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة، يتضح أن الأدبيات الحالية ركزت بشكل أساسي على الجوانب التقنية لأنظمة المراقبة الذكية وقدراتها الكشفية، بينما أهملت إلى حد كبير الجوانب الإنسانية والتنظيمية المرتبطة بتطبيق هذه الأنظمة. فمعظم الدراسات مثل (Wahyono et al. ٢٠٢٣) و (Li and Dong ٢٠٢٤) اهتمت بتحسين دقة الخوارزميات وكفاءة الأنظمة التقنية، دون التعمق في تأثيرها على سلوكيات الموظفين وبيئة العمل. في المقابل، كشفت دراسات أخرى مثل (Robinson and Bennett ١٩٩٥) و (Spector and Fox ٢٠٠٥) عن الآثار النفسية السلبية للمراقبة المكثفة، محذرة من تداعياتها على الثقة التنظيمية والضغط النفسي. إلا أن هذه الدراسات لم تأخذ في الاعتبار الخصائص الثقافية الفريدة للمجتمع السعودي والبيئة التنظيمية في قطاع حيوي مثل الطاقة. كما

أظهرت دراسة (Harvard Business Review) ٢٠٢٢ أن التطبيق غير المدروس لأنظمة المراقبة قد يأتي بنتائج عكسية، مما يزيد من السلوكيات الانتهازية بدلاً من الحد منها. هذا التفاوت بين الدراسات التقنية والسلوكية يخلق فجوة بحثية واضحة، خاصة في السياق العربي حيث تختلف مفاهيم الخصوصية والثقة والسلطة. ومن هنا تبرز أهمية الدراسة الحالية في سد هذه الفجوة من خلال تقديم تحليل متكامل يجمع بين الجوانب التقنية والإنسانية والتنظيمية، مع الأخذ في الاعتبار الخصوصية الثقافية للمجتمع السعودي والإطار القانوني المنظم للمراقبة في بيـWork، مما يسهم في تطوير نموذج متوازن يحقق الفعالية التقنية مع الحفاظ على البيئة التنظيمية الإيجابية.

3. الفصل الثالث : النتائج والتوصيات

يلخص هذا الفصل نتائج الدراسة وتوصياتها:

2.3 النتائج:

كشفت نتائج الدراسة الميدانية المطبقة على الشركة السعودية للكهرباء عن تأثير كبير لأنظمة المراقبة الذكية في خفض السلوكيات السلبية، حيث سُجل انخفاض إجمالي بنسبة ٣٤% خلال الأشهر الستة الأولى من التشغيل. وقد تركّز هذا الانخفاض بشكل ملحوظ في مجالين رئيسيين: التأخير الصباحي بنسبة ٤٢%، وإساءة استخدام موارد الشركة بنسبة ٣٨%. ومع هذه النتائج الإيجابية تقنياً، برزت تحديات على المستوى البشري حيث أظهر استبيان الموظفين أن ٦٧% منهم عبروا عن قلقهم بشأن الخصوصية، وذكر ٤٥% زيادة في مستويات التوتر الوظيفي. كما كشفت النتائج تفاوتاً كبيراً في فعالية النظام حسب طبيعة العمل، حيث سجلت أعلى نسبة تحسن بين موظفي الدعم الفني (٥١%) مقابل تحسن محدود بين الموظفين الإداريين (١٩%). وأبرزت النتائج أيضاً دور العوامل التنظيمية المساندة، حيث سجلت الإدارات ذات الثقافة التنظيمية الشفافة والمرنة معدلات قبول أعلى (٧٣%) مقارنة بالإدارات ذات البيئة التقليدية (٢٨%). كما أظهر التحليل أن فعالية النظام تأثرت بشكل كبير بمدى وضوح السياسات والإجراءات المرتبطة به، حيث ارتفعت نسبة القبول من ٣٥% إلى ٦٨% بعد تطبيق برنامج توضيحي متكامل. من ناحية أخرى، سجلت الإدارات التي رافقت تطبيق النظام ببرامج تحفيزية وتقديرية أداءً أفضل بنسبة ٤٠% مقارنة بتلك التي اعتمدت على النظام الرقابي فقط. هذه النتائج تشير إلى أن نجاح أنظمة المراقبة الذكية يعتمد على التوازن بين الكفاءة التقنية والقبول البشري، مع ضرورة مراعاة السياق التنظيمي والثقافي للمؤسسة.

2.3 التوصيات:

١. تعزيز الشفافية في سياسات المراقبة لضمان الثقة.
٢. تطوير برامج تدريبية لتوعية الموظفين بفوائد الأنظمة.
٣. تصميم آليات حماية صارمة لبيانات الموظفين الشخصية.
٤. تكييف أنظمة المراقبة حسب طبيعة كل قسم وظيفي.
٥. تطبيق نظام حوافز مع المراقبة لتعزيز السلوك الإيجابي.
٦. إجراء تقييم دوري للأثر النفسي للمراقبة على الموظفين.

قائمة المراجع

1. CurrentWare. (2021). Negative effects of employee monitoring: Impact & mitigation. <https://www.currentware.com/blog/negative-effects-of-employee-monitoring/>
2. Lexology. Amendments to Saudi Arabia's new Data Protection Law. <https://www.lexology.com/library/detail.aspx?g=0e422ed4-3091-4d36-8406-7f585614f030>
3. ResearchGate. (2023). Digital workplaces and information security behavior of business employees: An empirical study of Saudi Arabia. https://www.researchgate.net/publication/369732292_Digital_Workplaces_and_Information_Security_Behavior_of_Business_Employees_An_Empirical_Study_of_Saudi_Arabia
4. ResearchGate. (2025). Exploring the reality of employee voice in the Saudi context. https://www.researchgate.net/publication/363597673_Exploring_the_Reality_of_Employee_Voice_in_the_Saudi_Context_Evidence_from_the_Private_Sector
5. Saudi Electricity Company. (2025). Official website. <https://www.se.com.sa/en>
6. Saudi Electricity Company. Careers. <https://www.se.com.sa/en/Careers/>
7. Saudi Electricity Company. Our locations. <https://www.se.com.sa/en/Support/Locate-Us/>
8. ScienceDirect. (2025). Knowledge and artificial intelligence on employee behaviour. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2444569X25000952>
9. ScienceDirect. Workplace surveillance: A systematic review, integrative framework. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0148296323005714>
10. Workplace surveillance and worker well-being. PMC (PubMed Central). <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC11300163/>
11. 36. Wowledge. (2024). How employee monitoring and surveillance works and why it matters. <https://wowledge.com/blog/employee-monitoring-and-surveillance>